

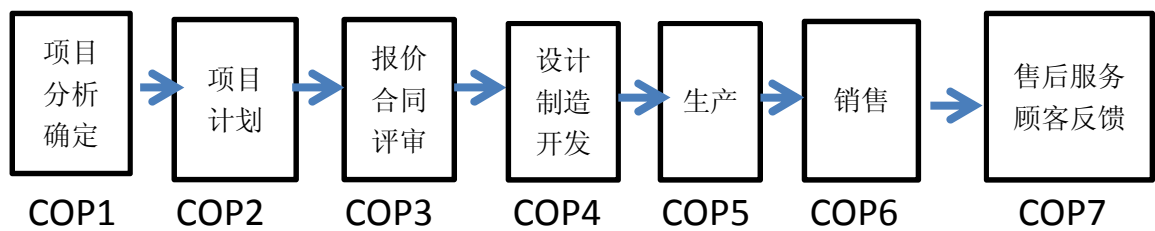
COP 顾客导向过程、SP 支持过程、MP 管理过程的含义解释：

顾客导向过程（COP）：

组织应贯彻以顾客为关注焦点的思想，在过程识别中，充分识别与顾客直接相关的过程，这类过程的输入直接来自顾客，输出直接交给顾客，这类过程称为顾客导向过程（COP;COP 是顾客导向过程 Customer oriented processes 的缩写）。

此过程包括产品的设计和开发、产品设计的更改、合同评审、生产件批准、交付以及售后服务过程等；

凡是与顾客直接相关的过程均可归为 COP 过程,这类过程的输入经常是源于顾客。我们知道,建立质量体系的终极目标是提供符合顾客要求的产品或服务,因此,COP 过程应是企业质量体系最重要的主导过程,也就是核心过程,在识别过程时首先应该是界定这类过程。我们按照企业产品开发和提供的顺序来建立 COP 过程,如某企业将 COP 类过程分为七个过程



其中 COP1 是根据顾客的要求和企业的实际状况来确定项目机会的过程，该过程要依据顾客及法律法规要求，结合企业的需求和能力决定项目是否开发，一经确定便转入 COP2 过程。该过程是按 IS9001 要求，进行产品实现的等化，也为后序的 COP 过程提供依据。COP3 中的报价是必备过程，而合同评审也是 ISO9001 标准明确提出的要求，这些都必须在与顾客签协议时完成。COP4~COP7 是产品实现的必备过程，也是与顾客密切相关的过程。在确定过程时，也要根据企业的实际情况来定，如对比较复杂的产品，COP4 还可以分解为“设计开发”过程和“制造开发”过程，而对相对简单的产品，甚至可以把 COP4 和 COP5 过程合并为一个“产品提供”过程。所有 COP 过程覆盖 ISO9001 标准条款的情况如表 1 所示。

支持过程(Support Process)(SP 过程)

顾名思义，支持过程就是对其它过程(主要是顾客导向过程) 起支持作用的过程，也可以看作是其它过程的一个分过程，支持过程一般是由企业的某些部门来操控，这也是它有别于 COP 和 MP 过程的地方。SP 过程可以按企业各部门在体系中的工作或执行的程序来识别，也可按 ISO9001 的要求,在排除 COP

和 MP 过程后，把质量体系中其余过程都列入 SP 过程。

此过程包括设备维修、工装的管理、文件按控制、记录控制、员工培训、工作环境管理等过程。

管理过程 :(Management processes) MP 过程

在等化过程时，可以把那些企业各部门都参与，并由企业管理层直接操控的过程分为一类，称为管理过程(MP 过程)。

根据 ISO9001 标准的要求，可以把表 1 所列几个过程识别为管理过程。其中 MP1 和 MP2 是总体策划，是目标，也是执行的准则；MP3 和 MP4 是检查执行的情况，是监视过程，企业通过内审和管理评审，可以使管理层了解企业质量体系运行情况，从中找出问题和须改进点；而 MP5 是指导进行改进。所以这几个管理过程实质上也是管理层面上的“计划—执行—检查 --行动 ”即 (PDCA)[4, 5]循环。MP 过程覆盖标准条款的情况如表 1 所示。

此过程主要是质量方针和目标的制定、资源的策划与提供、内部沟通、内部审核、管理评审、持续改进等过程。

表 1 过程覆盖的 ISO9001 标准条款

顾客导向过程 (COP)	覆盖 ISO90001 标准条款	支持过程 (SP)	覆盖 ISO90001 标准条款
项目分析、确定(COP1)	7. 2. 1	文件失控 (SP1)	4. 2. 3
项目计划 (COP2)	7. 1	记录控制(SP2)	4. 2. 4
报价/合同评审(COP3)	7. 2. 2	人力资源管理 (SP3)	6. 2
设计/制造开发(COP4)	7. 3	车间设施与环境管理 (SP4)	6. 3 6. 4
生产 (COP5)	7. 5	采购控制 (SP5)	7. 4
销售 (COP6)	7. 5. 1 7. 5. 5	标识/可追溯性管理 (SP6)	7. 5. 3
售后服务 顾客反馈 (COP7)	7. 2. 3	顾客财产管理 (SP7)	7. 5. 4
管理过程 (MP)	覆盖 ISO90001 标准条款	检测/试验装置管理 (SP8)	7. 6
质量体系策划(MP1)	4. 1 4. 2. 1 4. 2. 2 5. 1 5. 2 5. 3 5. 4 5. 5 6. 1 8. 1	检测/试验控制 (SP9)	8. 2. 4
公司及培训 (MP2)	8. 4	顾客满意度控制(SP10)	8. 2. 1
内部审核 (MP3)	8. 2. 2	不合格品控制 (SP11)	8. 3
管理审核(MP4)	5. 6	纠正与预防措施控制 (SP12)	8. 5. 2 8. 5. 3
监测 持续改进(MP5)	8. 2. 3 8. 5. 1		

过程(Process) 与过程方法(ProcessApproach)的解释与相互关系

ISO9001 标准对“过程 ”作了很精辟的描述：“通过使用资源和管理，将输入转化为输出的活动可视为过程。通常，一个过程的输出直接形成下一个过程的输入。”从这个描述，我们可以归纳出过程的几个特征：

1、每个过程都必须纳入 “输入 ”，最后产生 “输出 ”，输入是要求，输出是结果；

2、连接输入和输出的是一系列使用资源和进行管理的活动，这些活动应该是有序的，形成一个流程，目的是将输入转化为输出。所以，各种各样的过程都有一个共同的结构，就是 “输入 —活动 —输出 ”；

3、各种过程间是相互联系和作用的，一个过程的输出会是另一个过程的输入，将各个相关过程有机联系起来的系统即构成了体系。而过程方法就是对体系中的诸过程进行识别、明确过程间的联系和相互作用，对诸过程进行系统的应用、管理和连续的控制，使体系运行达到更佳的效果。